PT Jurnal Cendekia Indonesia
Journal of Information Systems and Business Technology
Homepage: https://journal.jci.co.id/jisbt
Vol. 02 No. 04 (2026) Page: 420-423
E-ISSN: 3109-8886

Audit Sistem Aplikasi *Runchise* Pada Restoran Medan *Corner* Menggunakan *Framework Cobit* 2019 (Bai03, Dss02, Mea01) (Studi Kasus: Restoran Medan *Corner*)

Alvindi Abdul Hadi[1], Abdurrahman Harits[2]

[12]Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Indonesia

[*]Corresponding Author Email: abdulalvin2419@gmail.com

Abstract

The rapid development of information technology encourages companies to utilize information systems in operations, such as the Runchise application at Medan Corner Restaurant. This study aims to analyze system quality, evaluate service management, analyze the monitoring process, and measure user satisfaction based on the COBIT 2019 framework using the BAI03, DSS02, and MEA01 domains. The methods used include interviews, observations, and questionnaires distributed to all user levels. Data analysis used the NPLF scale, Capability Level, and Gap Analysis. The results showed that the BAI03 domain achieved capability level 4 (Fully Achieved), while the DSS02 and MEA01 domains achieved level 5 (Fully Achieved). No gap was found between current and expected conditions. In conclusion, IT governance in the Runchise application is highly effective and significantly supports user satisfaction.

Keywords: *Information Systems Audit, COBIT 2019, Runchise Application, User Satisfaction, Capability Level..*

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi mendorong perusahaan memanfaatkan sistem informasi dalam operasional, seperti aplikasi Runchise pada Restoran Medan *Corner*. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas sistem, mengevaluasi pengelolaan layanan, menganalisis proses monitoring, serta mengukur kepuasan pengguna berdasarkan *framework* COBIT 2019 menggunakan domain BAI03, DSS02, dan MEA01. Metode yang digunakan meliputi wawancara, observasi, dan kuesioner yang disebar ke seluruh tingkat pengguna. Analisis data menggunakan skala NPLF, *Capability Level*, dan *Gap Analysis*. Hasil penelitian menunjukkan domain BAI03 memperoleh *capability level* 4 (*Fully Achieved*), sedangkan domain DSS02 dan MEA01 memperoleh level 5 (*Fully Achieved*). Tidak ditemukan kesenjangan (*gap*) antara kondisi saat ini dan kondisi yang diharapkan. Kesimpulannya, tata kelola TI pada aplikasi *Runchise* berjalan sangat efektif dan mendukung kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Audit Sistem Informasi, COBIT 2019, Aplikasi *Runchise*, Kepuasan Pengguna, *Capability Level*.

A. PENDAHULUAN

Pemanfaatan sistem informasi *Point of Sale* (POS) menjadi kebutuhan esensial dalam industri kuliner guna meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kualitas pelayanan operasional. Restoran Medan *Corner* telah mengimplementasikan aplikasi Runchise sebagai sistem POS utamanya. Namun, penerapan sistem informasi sering kali menemui berbagai permasalahan yang dapat berdampak pada penurunan kinerja sistem dan kepuasan penggunanya. Berdasarkan observasi awal di Restoran Medan *Corner*, ditemukan beberapa masalah yang berpotensi menghambat operasional, antara lain:

a. Adanya indikasi permasalahan teknis dan potensi keterlambatan respons pada aplikasi.
b. Ketergantungan mutlak operasional kasir terhadap stabilitas koneksi internet lokal.
c. Belum adanya proses evaluasi berkala secara terstruktur yang menggunakan standar framework teknologi informasi.
d. Tidak tersedianya dokumen Standard Operating Procedure (SOP) tertulis sebagai panduan mitigasi darurat bagi staf.

Kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan kualitas layanan merupakan variabel dominan yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam penggunaan sistem informasi. Sebagai langkah perbaikan, evaluasi dan pemantauan sistem harus dilakukan secara terarah. Kerangka kerja COBIT 2019 *Framework*: *Governance and Management Objectives* menyediakan instrumen komprehensif untuk membedah tingkat kapabilitas proses TI.

Fokus evaluasi ini diarahkan pada identifikasi solusi sistem melalui domain BAI03 (*Managed Solutions Identification and Build*), penanganan insiden melalui DSS02 (*Managed Service Requests and Incidents*), serta pemantauan tata kelola sistem melalui MEA01 (*Managed Performance and Conformance Monitoring*).

Diterima Redaksi: 19-08-2026 | Selesai Revisi: 24-08-2026 | Diterbitkan Online: 25-08-2026

B. METODE

Penelitian ini diselenggarakan di lingkungan Restoran Medan *Corner* yang berlokasi di Tangerang Selatan. Pelaksanaan metode evaluasi ini mengedepankan pendekatan kualitatif deskriptif. Responden penelitian dipilih menggunakan teknik purposive agar representatif, yang mencakup *Owner*, *Supervisor* (SPV), Admin, Kasir, dan *Waitress*.

Kuesioner disebar untuk memetakan capaian tata kelola TI berdasarkan parameter COBIT 2019. Penilaian kuesioner dikonversi menggunakan metrik NPLF, yaitu Not Achieved (0%-15%), Partially Achieved (>15%-50%), Largely Achieved (>50%-85%), dan Fully Achieved (>85%-100%).

a. Untuk mengetahui rata-rata tingkat kapabilitas (tingkat kematangan sistem), dilakukan perhitungan matematis Capability Level Index (CLI) menggunakan persamaan berikut:

$$CL_i = \frac{R1 + R2 + R3 + R4 + R5}{\sum R}$$

Keterangan untuk Persamaan (1): *R1, R2, ..., R5* = Hasil skor masing-masing responden. $\sum R$= Jumlah total responden.

b. Tahap final analisis adalah kalkulasi *Gap Analysis* untuk mengidentifikasi selisih matematis antara kapasitas kapabilitas yang berjalan dengan target kelulusan. Rumus yang digunakan adalah:

$$Gap = ExpectedLevel - CurrentLevel$$

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengolahan data primer dari seluruh responden menghasilkan perhitungan capaian proses tata kelola untuk ketiga domain uji. Berikut adalah rekapitulasi perhitungan matematis *Capability Level Index* (CLI) pada kondisi sistem yang sedang berjalan (*Current Level/As-Is*):

1. Perhitungan Domain BAI03 (*Managed Solutions Identification and Build*)

Perhitungan CLI pada kapabilitas Level 2 domain BAI03 memproses akumulasi dari 5 responden. Persamaan matematis yang diaplikasikan adalah sebagai berikut:

$$CLI = \frac{100 + 96 + 94 + 95 + 96}{5}$$

$$CLI = \frac{480}{5}$$

$$CLI = 96\%$$

Kalkulasi pada tingkat Level 3 dan Level 4 domain BAI03 berturut-turut memperoleh nilai 95% dan 97%. Angka ini membuktikan bahwa proses pembangunan solusi sistem aplikasi Runchise berhasil mencapai target absolut pada *Capability Level* 4 dengan predikat *Fully Achieved*.

2. Perhitungan Domain DSS02 (*Managed Service Requests and Incidents*)

Evaluasi tata kelola permintaan layanan dan penyelesaian insiden aplikasi (DSS02) pada Level 2 dihitung dengan proses berikut:

$$CLI = \frac{94 + 95 + 94 + 93 + 95}{5}$$

$$\boldsymbol{CLI = \frac{471}{5}}$$

$$\boldsymbol{CLI = 94\%}$$

Perhitungan dilanjutkan hingga tingkat Level 5, yang mencatatkan skor optimal sebesar 100%. Domain DSS02 sukses memenuhi *Capability Level* 5 secara paripurna (*Fully Achieved*).

3. Perhitungan Domain MEA01 (*Managed Performance and Conformance Monitoring*)

Pengukuran pengawasan kualitas sistem (MEA01) pada tingkat Level 2 mencatatkan formula sebagai berikut:

$$CLI = \frac{99 + 95 + 95 + 94 + 94}{5}$$

$$\boldsymbol{CLI = \frac{478}{5}}$$

$$\boldsymbol{CLI = 95\%}$$

Melalui perhitungan berjenjang hingga Level 5, domain pengawasan ini stabil pada skor 94%, yang mengamankan predikat *Fully Achieved* di *Capability Level* 5.

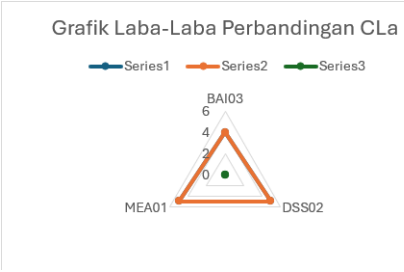
Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Tahap akhir adalah mengurangkan indeks pencapaian saat ini (*Current Level*) terhadap indeks target kelulusan (*Expected Level*). Tabel 1 mendemonstrasikan bahwa tidak terdapat kelemahan krusial dalam tata kelola aplikasi *Runchise*.

Tabel 1. Analisis Kesenjangan (Gap)

Domain COBIT 2019	*Current Level (As-Is)*	*Expected Level (To-Be)*	Nilai Kesenjangan (*Gap*)
BAI03	4	4	0
DSS02	5	5	0
MEA01	5	5	0

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)



Gambar 1. Grafik Lab- Laba Perbandingan Cla

Berdasarkan representasi visual pada Gambar 1, grafik laba-laba (*radar chart*) mengilustrasikan perbandingan secara presisi antara tingkat kapabilitas yang sedang berjalan (*Current Level/As-Is*) dengan tingkat target yang diharapkan (*Expected Level/To-Be*). Garis grafik yang saling tumpang tindih secara sempurna pada ketiga sumbu domain menunjukkan bahwa tidak terdapat selisih (*gap*) performa sama sekali.

Titik capaian untuk domain identifikasi solusi (BAI03) tepat bersinggungan di level 4 sesuai dengan target yang ditetapkan. Sementara itu, titik capaian untuk domain manajemen layanan dan insiden (DSS02) serta domain pengawasan kinerja (MEA01) sukses ditarik hingga mencapai batas maksimal, yaitu di titik level 5.

Secara manajerial, luaran visual ini menegaskan bahwa tidak ada area tata kelola teknologi informasi yang tertinggal atau gagal memenuhi standar. Tata kelola sistem aplikasi Runchise pada Restoran Medan Corner dinilai telah beroperasi sangat sehat, terkelola dengan sangat baik, dan terbukti mampu mendukung penuh seluruh kebutuhan operasional restoran secara optimal.

D. PENUTUP

Simpulan

Tingkat kapabilitas sistem aplikasi Runchise sangat kokoh dan akurat. Perhitungan matematis membuktikan domain pengelolaan solusi (BAI03) berada di Level 4 (96%), sementara pengelolaan insiden (DSS02) dan pengawasan kinerja (MEA01) sukses menembus Level 5 dengan skor akhir masing-masing 100% dan 94%. Seluruh metrik memperoleh predikat *Fully Achieved* dan menghasilkan nilai *Gap* sebesar 0 (nol). Proses administrasi transaksi berjalan optimal dan mampu memfasilitasi kebutuhan fungsional restoran secara nyata.

Saran

Guna mempertahankan indeks kapabilitas layanan TI yang sudah berada di tingkat maksimal, manajemen Restoran Medan Corner disarankan untuk mengeksekusi inisiatif berikut:

a. Menciptakan dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) baku yang diletakkan di area kasir sebagai mitigasi mandiri apabila terjadi isolasi koneksi (*down-time*) internet lokal.

b. Menyelenggarakan program refreshment training bagi para pramusaji dan staf keuangan secara rutin setiap kali perangkat lunak *Runchise* menerima *update* fitur sentral.

c. Mengedarkan instrumen evaluasi (*feedback form*) bulanan khusus di lingkup internal untuk mengawasi dan menanggulangi gejala penurunan performa atau latensi (*device latency*) pada gawai keras operasional restoran.

E. DAFTAR PUSTAKA

Anwar, C., & Hartono, R. (2026). Implementation of information system and software quality testing in company operational applications based on ISO/IEC 25010 (Case study: PT Snapdev Digital Indonesia). Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer, 12(1), 307-325.

Anwar, C., Farizy, S., & Wijayanto, S. (2026). Implementasi ISO/IEC 25010 dalam evaluasi kualitas fungsional dan usability sistem informasi keuangan studi kasus PT Teknologi Informatika Solusindo. JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika), 10(2), 3034-3042.

Anwar, C. (2026). Inovasi teknologi sistem informasi untuk kepentingan operasional perusahaan dalam human resource development dan general affair dengan menggunakan metode agile berbasis website (Studi kasus: PT Teknologi Informatika Solusindo). RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 5(1), 2902-2912.

Anwar, C., & Kom, S. (2025). Teori dan konsep managemen perubahan teknologi informasi.

Anwar, C., & Riyanto, J. (2019). Perancangan sistem informasi human resources development pada PT. Semacom Integrated. International Journal of Education, Science, Technology, and Engineering (IJESTE), 2(1), 19-38.

Anwar, C., Hady, S., Rahayu, N., & Kraugusteeliana, K. (2023). The application of Mobile Security Framework (MOBSF) and Mobile Application Security Testing Guide to ensure the security in mobile commerce applications. Jurnal Sistim Informasi dan Teknologi, 97-102.

Hartono, R., & Anwar, C. (2026). Design and construction of an IPL payment monitoring information system using a website-based agile method (Case study: Situ Indah Kedaung Sawangan). Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer, 12(1), 507-525.

Fitriansyah, A. H., Rachmawati, E., & Risnandar, R. (2023). Pengenalan Jalan Berlubang Berbasis *Vision* Menggunakan *Pyramid Histogram Of Oriented Gradients*. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 10(3), 709-716.

ISACA. (2018). *COBIT 2019 Framework: Governance and Management Objectives*. ISACA.

Putra, J., Indah, D. R., & Firdaus, A. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning SMA Xaverius 1 Palembang menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *J. Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 25-31.

Simatupang, S. C. I. (2023). *Assessment of capability levels and improvement recommendations using COBIT 2019 for the IT consulting industry*. *Jurnal G-Tech*, 7(4).

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Thenu, G. B., & Rudianto, C. (2024). Audit Sistem Informasi Menggunakan *Framework* Cobit 2019 (Studi Kasus: PT X). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 6(4), 762-767.

Farizy, S., Eriana, E.S. (2022). Cloud Computing = Komputasi Awan.

Farizy, S., Eriana, E.S. (2022). Keamanan Sistem Informasi.

Tristianti, C., Farizy, S., Toyo, J., Wijayanto, Umar., S.M. (2026) Jaringan Komputer dan Komunikasi Data.

Suradiradja, K.H, Farizy, S., Suharyanto, E., Tristianto, C.Tristianto, S.T., M.Kom (2026) Manajemen Sains.

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)